

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi
Program Studi Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil 2005 / 2006

ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI CRM BERBASIS WEB PADA PT. PERSADA SENTRA SERVISINDO

Victor Fan	0500582722
Hansyah Darma Yauri	0500604686
Masykuri Muchlis	0500605221
Kelas / Kelompok : 09 MAA / Kelompok 2	

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem CRM yang berbasis pada penggunaan elektronik. Dengan sistem ini diharapkan pengguna sistem dapat menambah pelanggan baru serta meningkatkan hubungannya dengan pelanggan yang telah melakukan transaksi, sehingga hubungan tersebut tidak berakhir setelah pelanggan melakukan transaksi.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan study kepustakaan dan penelitian lapangan. Pada study kepustakaan dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data dan informasi sesuai dengan topik. Sementara penelitian lapangan dilakukan dengan mengamati kegiatan pada perusahaan pada PT. Persada Sentra Servisindo.

Hasil yang dicapai dengan adanya sistem CRM ini adalah mendukung dan membantu customer service PT. Persada Sentra Servisindo dengan memberi pelayanan agar hubungan pelanggan dengan PT. Persada Sentra Servisindo terjalin dengan baik, sehingga jumlah pelanggan dapat bertambah dan pelanggan dapat merekomendasikan PT. Persada Sentra Servisindo kepada teman-teman ataupun saudaranya. Faktor kesetiaan sangatlah penting karena dengan demikian maka hubungan baik antara PT. Persada Sentra Servisindo dengan pelanggan tidak berakhir begitu saja setelah pelanggan melakukan proses pembelian. Itulah kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan topik ini.

Kata kunci : CRM, Servis, Internet, Pelanggan

PRAKATA

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan Tuhan Yang Maha Esa, sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Dan Perancangan Aplikasi CRM Berbasiskan Web Pada PT Persada Sentra Servisindo “** dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) di Universitas Bina Nusantara Jakarta. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa sangatlah sulit untuk menyusun skripsi ini. Oleh karena itu kami ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu kami dalam proses penyusunan Skripsi ini

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M. App. Sc, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Siswono, S.Kom., MM., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Idris Gautama So, SE., S.Kom., MM., MBA., selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi Universitas Bina Nusantara.
4. Bapak FX Endri Harmanto, S.Kom, MM., selaku Dosen pembimbing Skripsi kami yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan dorongan kepada kami dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Universitas Bina Nusantara Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti kuliah di Universitas Bina Nusantara.
6. Segenap Staff perpustakaan Universitas Bina Nusantara yang telah membantu memberikan fasilitas peminjaman buku kepada kami.
7. Para Pimpinan dan seluruh Staff PT Persada Sentra Servisindo yang telah memberikan izin kepada kami untuk melakukan survei, maupun memberikan informasi yang aktual dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Orang Tua dan Saudara-saudari kami yang telah mendukung sepenuhnya proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman kami yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada kami dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan, para pembaca dan rekan mahasiswa lainnya di masa yang akan datang

Jakarta, Januari 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SOFTCOVER.....	iii
ABSTRAK.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4 Metodologi.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Sistem.....	7
2.2 Pemasaran.....	7
2.2.1 Defensi Pemasaran.....	7
2.2.2 Strategi Pemasaran	8
2.3 Internet.....	10
2.3.1 Sejarah Internet.....	10

2.3.2	Aplikasi Internet.....	11
2.4	HTML.....	13
2.5	Web	13
2.6	ASP	15
2.7	Customer Relationship Management (CRM)	15
2.7.1	Phase dalam CRM	17
2.7.2	Arsitektur CRM	19
2.7.3	Jenis CRM	21
2.7.4	Manfaat CRM	22
2.7.5	Formulasi Kesuksesan CRM	22
2.8	E-CRM.....	24
2.9	IMK.....	26
2.10	SWOT	29
2.11	SQL	32
2.12	Kepuasan Konsumen	32
2.13	Sistem Perancangan.....	34
2.13.1	Flowchart.....	34
2.13.2	STD (State Transition Diagram).....	41
2.13.3	DFD (Data Flow Diagram)	43
2.13.4	ERD (Entity Relationship Diagram).....	54
BAB 3	ANALISIS SISTEM BERJALAN.....	56
3.1	Sejarah singkat perusahaan.....	56
3.2	Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	57
3.2.1	Struktur Organisasi	57

3.2.2	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	58
3.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	61
3.3.1	Visi Perusahaan	61
3.3.2	Misi Perusahaan	61
3.4	Gambaran Umum Sistem Informasi	61
3.5	Tata Laksana Sistem yang sedang berjalan.....	62
3.5.1	Barang yang tidak bergaransi	62
3.5.2	Barang Bergaransi	64
3.5.3	Barang yang sudah diservis masih bermasalah	66
3.6	Flowchart	68
3.6.1	Flowchart Barang Bergaransi dan Tidak Bergaransi.....	68
3.6.2	Flowchart Barang Service Masih Bermasalah	80
3.7	Data Flow Diagram	86
3.7.1	Diagram Konteks	86
3.7.2	Diagram Nol	87
3.8	Hasil Kuisisioner	88
3.9	Analisis SWOT	101
3.9.1	Matrik SWOT	102
3.9.2	Matriks Faktor Strategi Eksternal	104
3.9.3	Matriks Faktor Strategi Internal	105
3.10	Permasalahan yang dihadapi dan alternatif pemecahan masalah	107
BAB 4	RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN.....	108
4.1	Perancangan Sistem E-CRM.....	108
4.1.1	Usulan sistem baru.....	108

4.1.2	Diagram Aliran data sistem yang diusulkan	111
4.1.2.1	Diagram konteks rancangan sistem yang diusulkan	111
4.1.2.2	Diagram nol rancangan sistem yang diusulkan	112
4.2	Data Sistem	113
4.2.1	File Daftar Pelanggan	113
4.2.2	File Daftar Teknisi	113
4.2.3	File Jasa Servis	114
4.2.4	File Spare Part.....	114
4.2.5	File Jadwal Pengambilan Servis	115
4.2.6	File Transaksi Servis	115
4.2.7	File Transaksi Servis Detail	116
4.2.8	File Pertanyaan	116
4.2.9	File Temp Cart	117
4.2.10	File Header Shop	117
4.2.11	File Detail Shop	118
4.2.12	Diagram hubungan Entitas	119
4.3	Perancangan Proses	120
4.3.1	Struktur Menu	120
4.3.2	Rancangan Layar	122
4.3.3	State Transition Diagram	161
4.3.4	Spesifikasi proses	176
4.4	Rencana Implementasi	193
4.4.1	Spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak	193
4.4.2	Struktur Jaringan	194

4.4.3	Jadwal Implementasi	195
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN.....	196
5.1	Simpulan.....	196
5.2	Saran.....	197
	DAFTAR PUSTAKA.....	198
	RIWAYAT HIDUP.....	200
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	L1
	FOTOCOPY SURAT SURVEI	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Kuisisioner pertama, pertanyaan pertama	88
Tabel 3.2	Tabel Kuisisioner kedua, pertanyaan kedua	89
Tabel 3.3	Tabel Kuisisioner ketiga pertanyaan ketiga	90
Tabel 3.4	Tabel Kuisisioner keempat pertanyaan keempat	91
Tabel 3.5	Tabel Kuisisioner kelima pertanyaan kelima	92
Tabel 3.6	Tabel Kuisisioner keenam pertanyaan keenam	93
Tabel 3.7	Tabel Kuisisioner ketujuh pertanyaan ketujuh	94
Tabel 3.8	Tabel Kuisisioner kedelapan pertanyaan kedelapan	95
Tabel 3.9	Tabel Kuisisioner kesembilan pertanyaan kesembilan	95
Tabel 3.10	Tabel Kuisisioner kesepuluh pertanyaan kesepuluh	96
Tabel 3.11	Tabel Kuisisioner kesebelas pertanyaan kesebelas	97
Tabel 3.12	Tabel Kuisisioner keduabelas pertanyaan keduabelas	98
Tabel 3.13	Tabel Kuisisioner ketigabelas pertanyaan ketigabelas	99
Tabel 3.14	Tabel Kuisisioner keempatbelas pertanyaan keempatbelas	100
Tabel 3.15	EFAS (<i>External Strategic Factors Analysis Summary</i>)	104
Tabel 3.16	IFAS (<i>Internal Strategic Factors Analysis Summary</i>)	105
Tabel 4.1	Tabel <i>File</i> Daftar Pelanggan	113
Tabel 4.2	Tabel <i>File</i> Daftar Teknisi	113
Tabel 4.3	Tabel <i>File</i> Jasa Servis	114
Tabel 4.4	Tabel <i>File</i> Spare Part	114
Tabel 4.5	Tabel <i>File</i> jadwal pengambilan servis	115
Tabel 4.6	Tabel <i>File</i> transaksi servis	115

Tabel 4.7 Tabel <i>File</i> transaksi service detail	116
Tabel 4.8 Tabel <i>File</i> pertanyaan	116
Tabel 4.9 Tabel file temp chat	117
Tabel 4.10 Tabel file header shop	117
Tabel 4.11 Tabel file detail shop	118
Tabel 4.12 Jadwal implementasi sistem yang diusulkan	195

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Arsitektur CRM	20
Gambar 2.2 SWOT	29
Gambar 2.3 Matriks SWOT	31
Gambar 2.4 Diagram Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 2.5 Simbol STD	43
Gambar 2.6 Simbol DFD.....	49
Gambar 2.7 Simbol ERD	55
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	57
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo Barang Tidak Bergaransi.....	68
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	69
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	70
Gambar 3.5 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	71
Gambar 3.6 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	72
Gambar 3.7 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo Barang Bergaransi	73
Gambar 3.8 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	74
Gambar 3.9 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	75
Gambar 3.10 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	76
Gambar 3.11 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	77
Gambar 3.12 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	78
Gambar 3.13 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	79

Gambar 3.14 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	80
Gambar 3.15 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	81
Gambar 3.16 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	82
Gambar 3.17 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	83
Gambar 3.18 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	84
Gambar 3.19 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	85
Gambar 3.20 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	86
Gambar 3.21 <i>Flowchart</i> Sistem Informasi PT Persada Sentra Servisindo	87
Gambar 3.22 Diagram Kuisisioner pertama, pertanyaan pertama.....	89
Gambar 3.23 Diagram Kuisisioner kedua, pertanyaan kedua.....	90
Gambar 3.24 Diagram Kuisisioner ketiga, pertanyaan ketiga.....	91
Gambar 3.25 Diagram Kuisisioner keempat, pertanyaan keempat.....	92
Gambar 3.26 Diagram Kuisisioner kelima, pertanyaan kelima	93
Gambar 3.27 Diagram Kuisisioner keenam, pertanyaan keenam.....	94
Gambar 3.28 Diagram Kuisisioner ketujuh, pertanyaan ketujuh	94
Gambar 3.29 Diagram Kuisisioner kedelapan, pertanyaan kedelapan.....	95
Gambar 3.30 Diagram Kuisisioner kesembilan, pertanyaan kesembilan.....	96
Gambar 3.31 Diagram Kuisisioner kesepuluh, pertanyaan kesepuluh.....	97
Gambar 3.32 Diagram Kuisisioner kesebelas, pertanyaan kesebelas.....	98
Gambar 3.33 Diagram Kuisisioner duabelas pertanyaan duabelas.....	98
Gambar 3.34 Diagram Kuisisioner tigabelas, pertanyaan tigabelas.....	99
Gambar 3.35 Diagram Kuisisioner empatbelas, pertanyaan empatbelas.....	100
Gambar 3.36 Posisi PT Persada Sentra Servisindo berdasarkan analisis SWOT ...	106
Gambar 4.1 Usulan sistem baru	108

Gambar 4.2	Diagram konteks rancangan sistem yang diusulkan	111
Gambar 4.3	Diagram nol rancangan sistem yang diusulkan	112
Gambar 4.4	Diagram ERD	119
Gambar 4.5	Struktur menu calon pelanggan	120
Gambar 4.6	Struktur menu pelanggan	120
Gambar 4.7	Struktur Menu Admin	121
Gambar 4.8	Rancangan Layar Utama	122
Gambar 4.9	Rancangan Layar Layanan	123
Gambar 4.10	Rancangan Layar Part	124
Gambar 4.11	Rancangan Layar Tentang Kami	125
Gambar 4.12	Rancangan Layar Hubungi Kami.....	126
Gambar 4.13	Rancangan Layar Bantuan	127
Gambar 4.14	Rancangan Layar Daftar <i>Member</i>	128
Gambar 4.15	Rancangan Layar Lupa <i>Password</i>	129
Gambar 4.16	Rancangan Layar Hasil <i>Search</i>	130
Gambar 4.17	Rancangan Layar Login <i>Admin</i>	131
Gambar 4.18	Rancangan Layar Pelanggan.....	132
Gambar 4.19	Rancangan Layar <i>Update</i> pelanggan (<i>Admin</i>).....	133
Gambar 4.20	Rancangan Layar <i>Part</i> (<i>Admin</i>).....	134
Gambar 4.21	Rancangan Layar <i>Update Part</i> (<i>Admin</i>).....	135
Gambar 4.22	Rancangan Layar Proses Ambil Barang (<i>Admin</i>)	136
Gambar 4.23	Rancangan Layar Jadwal Ambil (<i>Admin</i>)	137
Gambar 4.24	Rancangan Layar Proses Servis (<i>Admin</i>).....	138
Gambar 4.25	Rancangan Layar Transaksi Servis (<i>Admin</i>).....	139

Gambar 4.26	Rancangan Layar <i>Respon</i> Servis (<i>Admin</i>)	140
Gambar 4.27	Rancangan Layar Transaksi Servis (<i>Respon</i> Servis/ <i>Admin</i>)	141
Gambar 4.28	Rancangan Layar Jawab Pertanyaan (<i>Admin</i>)	142
Gambar 4.29	Rancangan Layar Pertanyaan Pelanggan (<i>Admin</i>).....	143
Gambar 4.30	Rancangan Layar Daftar Pesanan (<i>Admin</i>).....	144
Gambar 4.31	Rancangan Layar Konfirmasi Daftar Pesan (<i>Admin</i>)	145
Gambar 4.32	Rancangan Layar Login Pelanggan	146
Gambar 4.33	Rancangan Layar Data Pribadi (Pelanggan).....	147
Gambar 4.34	Rancangan Layar Keranjang Belanja (Pelanggan)	148
Gambar 4.35	Rancangan Layar Keranjang Belanja (Pelanggan)	149
Gambar 4.36	Rancangan Layar Status Kirim Pesan (Pelanggan)	150
Gambar 4.37	Rancangan Layar Tanggal Keluhan (Pelanggan)	151
Gambar 4.38	Rancangan Layar Keluhan (Pelanggan).....	152
Gambar 4.39	Rancangan Layar Update Keluhan (Pelanggan)	153
Gambar 4.40	Rancangan Layar Proses ambil Barang(pelanggan)	154
Gambar 4.41	Rancangan Layar Status servis(pelanggan).....	155
Gambar 4.42	Rancangan Layar Konsultasi(pelanggan).....	156
Gambar 4.43	Rancangan Layar ID Teknisi(pelanggan).....	157
Gambar 4.44	Rancangan Layar Daftar Servis(pelanggan).....	158
Gambar 4.45	Rancangan Layar Keterangan Servis(pelanggan).....	159
Gambar 4.46	Rancangan Layar Logout.....	160
Gambar 4.47	STD Layar Home.....	161
Gambar 4.48	STD Layar Utama.....	161
Gambar 4.49	STD Layar Layanan.....	162

Gambar 4.50 STD Layar Part.....	162
Gambar 4.51 STD Layar Tentang Kami.....	162
Gambar 4.52 STD Layar Hubungi kami.....	163
Gambar 4.53 STD Layar Bantuan.....	163
Gambar 4.54 STD Daftar <i>Member</i>	163
Gambar 4.55 STD Lupa <i>password</i>	164
Gambar 4.56 STD <i>Login</i>	164
Gambar 4.57 STD Layar Cari.....	164
Gambar 4.58 STD Layar Home <i>Member</i>	165
Gambar 4.59 STD Layar Data Pribadi.....	165
Gambar 4.60 STD Layar Keranjang Belanja	166
Gambar 4.61 STD Layar Daftar Pesanan Pelanggan	167
Gambar 4.62 STD Layar Keluhan.....	167
Gambar 4.63 STD Layar Jadwal Servis.....	168
Gambar 4.64 STD Layar Daftar Servis.....	168
Gambar 4.65 STD Layar Status Servis.....	169
Gambar 4.66 STD Layar Konsultasi	170
Gambar 4.67 STD Layar <i>LogOut</i>	170
Gambar 4.68 STD Layar <i>Login Admin</i>	170
Gambar 4.69 STD Layar <i>Admin Home</i>	171
Gambar 4.70 STD Layar Pelanggan <i>Admin</i>	172
Gambar 4.71 STD Layar <i>Part</i>	172
Gambar 4.72 STD Layar Jadwal Servis.....	173
Gambar 4.73 STD Layar Transaksi Servis.....	173

Gambar 4.74 STD Layar <i>Respon</i> Servis.....	174
Gambar 4.75 STD Layar Pertanyaan Dari Pelanggan.....	174
Gambar 4.76 STD Layar Daftar Pesanan Admin	175

